

El consejero Novillo ha visitado hoy este organismo integrado en la sede de la ASEM112, con motivo de la celebración mañana del Día Europeo del 112

La Comunidad de Madrid alcanza 120 millones de llamadas a su Centro de Emergencias desde su creación en 1998

- En 2025 se gestionaron un total de 3.672.960 interacciones telefónicas, más de 10.000 al día
- Una parte de ellas proceden de otras comunidades autónomas, registrándose 4.864 de Castilla-La Mancha; 2.991 de Andalucía y 2.679 de Cataluña, entre otras
- Se tarda de media tan solo 8 segundos en atender estas comunicaciones, que pueden traducirse en hasta 85 idiomas

10 de febrero de 2026.- La Comunidad de Madrid ha alcanzado 120 millones de llamadas a su Centro de Emergencias desde su creación en 1998. El consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, Carlos Novillo, ha visitado hoy este organismo autonómico integrado en la sede de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112), en Pozuelo de Alarcón, con motivo de la celebración mañana del Día Europeo del 112.

Allí ha participado en la tradicional entrega de distinciones a los empleados de esta institución que se jubilaron el año pasado y a los trabajadores con más de 25 años de antigüedad. Novillo les ha agradecido su labor y ha destacado que su papel es fundamental en la atención, seguridad y protección al ciudadano.

Asimismo, el consejero ha conocido el balance de este recurso regional, que en 2025 atendió un total de 3.672.960 llamadas, una cifra similar a la del ejercicio anterior, con 3.708.960, y que arroja una media de 10.063 al día. Durante el mismo periodo, más de la mitad de estas comunicaciones, el 50,5%, fueron para demandar asistencia sanitaria; la segunda causa fue el requerimiento de la presencia de Policía o Guardia Civil (24,5%); le siguen las incidencias relacionadas con el tráfico (12,4%); y, por último, la actuación de bomberos (6%).

De estos datos se desprende que el cuerpo de profesionales más solicitado fue el de la Policía Municipal de Madrid, con 266.546 peticiones, seguido del Servicio de Urgencia Médica de la Comunidad de Madrid SUMMA112 (257.892), y Policía Nacional (159.995). En cuanto a los meses con más actividad, fueron

junio (336.353) y enero (326.655), y los de menos, febrero (270.515) y noviembre (281.921).

Una parte de las llamadas recibidas por el Centro de Emergencias Madrid 112 proceden de otras comunidades autónomas. En este sentido, se gestionaron 4.864 comunicaciones de Castilla-La Mancha, 2.991 desde Andalucía y 2.679 desde Cataluña, entre otras. Además, Madrid 112 sigue siendo un referente en la gestión de las emergencias en todo el mundo y cada año se reciben visitas de delegaciones internacionales para conocer su funcionamiento.

El año pasado llegaron 25 de ellas procedentes de países como Qatar, Colombia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Bolivia, México, República Dominicana, Panamá, El Salvador, Estados Unidos, Corea del Sur, Chile, Venezuela, Rumanía, Finlandia, Suecia, Dinamarca, Alemania, Polonia, Albania, Portugal o Italia.

8 SEGUNDOS DE MEDIA EN ATENDER LA LLAMADA

Cuando los ciudadanos marcan el teléfono 112, primero les atiende un gestor, que tarda de media 8 segundos en atender la llamada, para conocer qué está ocurriendo y dónde. Con esa información se deriva el aviso de forma automática a los servicios correspondientes, en una media de 70 segundos.

En muchas ocasiones es necesario la asistencia profesional de algún especialista sanitario, en seguridad, en emergencias por incendios, etc. En estos casos, se transfiere la llamada desde el 112 para que estos profesionales sigan en comunicación con el demandante de ayuda. Esta atención telefónica se hace, además, en 85 idiomas gracias a la teletraducción y los más demandados son, junto al castellano, el chino y el rumano.